



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“**



**UNIVERZITET U BEOGRADU  
FARMACEUTSKI FAKULTET**



**CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE  
I BIOHEMIJSKE PRAKSE**

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И  
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА, РЕПУБЛИКЕ  
СРБИЈЕ 2015. ГОДИНЕ**

**2016.**

**Извештај припремили:**

Проф.др Љиљана Тасић

Дипл.фарм.спец. Јована Бркић

## УВОД

Задовољство пацијената представља евалуацију структуре, процеса и исхода пружене здравствене заштите од стране пацијента (1). Процена задовољства корисника фармацеутском здравственом заштитом може унапредити пружање услуга и оптимизовати коришћење ресурса. Као такво, задовољство пацијената представља интегралну компоненту обезбеђења квалитета пружања услуга здравствене заштите (2). Већа вероватноћа је да задовољни пацијенти буду адхерентни, као и да одрже везе са одређеним здравственим радником. Овакво понашање пацијената је прекурсор ефективнијег третмана, унапређених клиничких исхода и унапређеног здравственог статуса пацијената (3).

## МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 25. новембра 2015. године у апотекама у државном власништву, апотекама које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и у апотекама у приватном власништву. Одабир апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у оквиру установе у којима ће се спровести испитивање извршен је методом случајног узорка, а тако да број апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у којима се врши испитивање представља 15% од укупног броја у саставу установе (изузев апотека у саставу домова здравља у којима је истраживање спроведено само у седишту здравствене установе). Анкета је обухватила једнодневну популацију корисника. Као алат у истраживању коришћен је упитник који је био јединствен за све апотеке. Особама одговорним на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци 2015. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Након тога су резултати у електронском облику достављени Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе – Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет где је вршена контрола и унос у централну електронску базу података. Методе дескриптивне статистике су примењене у обради података, која је обављена у SPSS 22 софтверу. Истраживање задовољства запослених се у апотекама у саставу домова здравља и у апотекама у приватном

власништву спроводи тек од 2013. године, и стога су већином резултати поређени само са претходне две године.

## РЕЗУЛТАТИ

У истраживању је учествовало 318 апотека (37 у државном власништву, 34 у саставу домова здравља и 247 у приватном власништву). Из наведених здравствених установа у испитивању је учествовало 481 апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова. У односу на претходну годину знатно се повећао број апотека (за 101) који је доставио резултате истраживања. Међутим, повећао се само број апотека у приватном власништву који је доставио податке (за 106), а смањио број апотека у државном власништву (за 1) и у саставу домова здравља (за 4). Апотеке које су доставиле податке су следеће:

**Апотеке у државном власништву:** Суботица, Зрењанин, Кикинда, Сента, Вршац, Панчево, Сомбор, Врбас, Нови Сад, Сремска Митровица, Лозница, Шабац, Ваљево, Велика Плана, Смедерево, Смедеревска Паланка, Пожаревац, Крагујевац, Јагодина, Параћин, Бор, Зајечар, Ужице, Горњи Милановац, Чачак, Краљево, Нови Пазар, Крушевац, Ниш, Прокупље, Пирот, Лесковац, Бујановац, Врање, Косовска Митровица, Гњилане, Београд

**Апотеке у саставу домова здравља:** Бачка Топола, Мали Иђош, Житиште, Српска Црња, Нови Бечеј, Сечањ, Ада, Кањижа, Нови Кнежевац, Чока, Алибунар, Бела Црква, Ковин, Опово, Пландиште, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Беочин, Бечеј, Жабал, Србобран, Темерин, Тител, Инђија, Пећинци, Рума, Стара Пазова, Деспотовац, Свилајнац, Ћуприја, Тутин, Дољевац, Бела Паланка

**Апотеке у приватном власништву:** *Суботица*<sup>1</sup> – А.М. Pharm, Гален плус, Domus Pharma, Здравље, Medix, Пилула Плус, Pharmavit, Фармамед, Хигија-СУ; *Зрењанин* – Алба, Грација, Липа 1, Нана, Свети Сава, Sempervivum, Сент Андреја, Танин, Нурегісум; *Кикинда* – Ki-Pharm, Лекофарм, Неофарм, Стеса-Лек, Флуид-Фарм; *Панчево* – Алтеа, Диона, Здравље, Кинга Фарм, Мелем, Миралек, Пандора; *Сомбор* – Випера, Златни лав, Ирис; *Нови Сад* – Belladonna, Биљана Л, Бистрица, Бојана Лек, Вива, Вива плус, Викторија, Гален, Јанковић, Јања, Корона, Либра, М&Р Duga, Медика нова, Мелем, Новолек, Проф-Фарм, Тилиа, Феникс-Апотека, Флос, Херба, Хигија, Центар, Цер; *Сремска Митровица* – Atina Pharm, Дан, Зегинфарм, Iva Pharma; *Шабац* – Belladonna-Богатић, Belladonna-Лозница, Бреза, Гајић, Здравље, Иридис, Камичак, Лекофарма, Медекс, Medico Viva, Мелиса, Рајић, Тија-Фарм, Цавић; *Ваљево* – Атлић, Biopharm, Вегафарма; *Смедерево* – Здравље Плус, Нена, Паланка Лек, Плана Л, Ремедија, Свети Сава; *Пожаревац* – Геофарм-Свети Сава, Здравље, Селић, Шеки-Тилиа; *Крагујевац* –

---

<sup>1</sup> Град представља седиште управног округа у коме се налази седиште апотеке

Венера, Venera Pharm, Здравље, Нана+, Oto Medicalpharm, Porodična Apoteka Group, Pharma Plus, Tea, Tea Pharm, Фармалек, Центар; **Јагодина** – Александар, Алоја, Арника, Belladonna, Вељковић, Виола, МС-фарм, Florapharm; **Бор** – Belladonna, Вељковић, Живковић, Обекс, Сана; **Зајечар** – Адонис, Medic pharm; **Ужице** – Вида, Лек плус, Трг, Хигија; **Чачак** – Ива, Крсмановић, Neven Pharm; **Краљево** – Aleksandar pharm, Беофарм, Валеофарм, Inpharma, L-Zanapharm, M&M Pharm, Medicanam, Мелем, Невен, Радосављевић, Симко Фарм, Тамарис, Нугија; **Ниш** – Астра Лек, Вива, Вита Фарм, Дона фарм, Mega Pharmacy, Melissa, Мирус, Невен, Nevenpharm, Пет-Сар Фарм, Ремедиа, Фармакоп; **Пирот** – Антић, Belladonna medik, Снежана; **Лесковац** – Бардић, Белмедик Центар, Бенефарм, Вива, Вива два, Eterna pharm Guberevac, Живот, Здравље, Zdravljerpharm, Јасмин-Фарм, Медика, Мелем-Бојник, Мелем-Лесковац, Мелем Два Плус, Фармаком, Џунић; **Врање** – Анафарм, Аника Фарм, Додић, Лаза-фарм, Laktovit-Ph, Лек, Pharma Medika, Сања Фарм, Свети Никола, Хигија-Фарм, Цвелек-фарм; **Прокупље** – Булевар, Ђорђевић, Лек, Липа; **Београд** – Агапе, Alba Graeca Pharm, Alitora Pharma, Almil Farm, Апо Про, Бајфарм, Бену, Вео Фарм, Богиња здравља, Боквица, Вива, Вива Б Плус, Вита, Вита Лонга Фарм, Galen Pharm, Диоика, Дрен Фарма-Апотека, ДХФ, Е-фарм, Emily Pharm, Еугениа, Euromedic, Жизни, Звончица лек, Иван, Иванчић и син Фармација, Ирис-М.С, Jonex Pharm, K-pharma, Козмофарм, Кумодраж II, Лаурус, Лек, Лена Фарм, Лептир, Lilly drogerie, Лора, М-здравље, Магистра Живановић, Мајана, Марех, Марифарм, Маслачак, Маслачак-Лазаревац, Милетић плус, Milla Pharm, Младост, Молика, Multi Pharmација, Н, Нада, Невен, Niborpharm, Оаза здравља, Орлеан Плус, Пет Плус, Puls Pharm, R-Pharm, Раденковић, Санолабор, Sing Pharm, Срећковић, Тајм Фарм, Фарманеа, Health&Beauty, Хеба, Westpharm

Попуњено је укупно 21206 упитника и одзив корисника апотека износи 33,5%. Број корисника који је учествовао у истраживању се повећао у односу на претходну годину за 2732, али се одзив испитаника смањило за 6,8%. Највећи број упитника су попунили корисници апотека у приватном власништву (11337), иако је одзив испитаника био најнижи у овим апотекама (26,6%) (табела 1).

**Табела 1.** Одзив корисника апотека, Србија, 2015.

	Број попуњених упитника	Број пацијената који је одбио да учествује у анкети	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника апотека (%)
Државном власништву	8038	8080	16118	49,9
У саставу домова здравља	1831	2640	4471	41,0
Приватном власништву	11337	31301	42638	26,6
<b>Укупно</b>	<b>21206</b>	<b>42021</b>	<b>63227</b>	<b>33,5</b>

Упитник је попунило 57,3% особа женског пола. Просечна старост испитаника је  $48,94 \pm 15,95$  година. Највећи број испитаника је са средњим образовањем (53,6%). Готово половина испитаника (45,0%) је проценила свој материјални положај као осредњи. У табелама 2, 3, 4 и 5 су приказане социо-демографске карактеристике испитаника.

**Табела 2.** Дистрибуција одговора корисника апотека према полу, у процентима, Србија, 2015.

	Пол	
	Мушки	Женски
Државном власништву	43,9	56,1
У саставу домова здравља	40,4	59,6
Приватном власништву	42,2	57,8

**Табела 3.** Дистрибуција одговора корисника апотека према старости, Србија, 2015.

	Просечне године старости
Државном власништву	$50,01 \pm 15,84$
У саставу домова здравља	$49,57 \pm 15,26$
Приватном власништву	$48,09 \pm 16,08$

**Табела 4.** Дистрибуција одговора корисника апотека према школској спреми, у процентима, Србија, 2015.

	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
Државном власништву	2,5	14,4	53,7	29,4
У саставу домова здравља	3,2	15,8	56,8	24,2
Приватном власништву	1,2	10,7	52,9	35,2

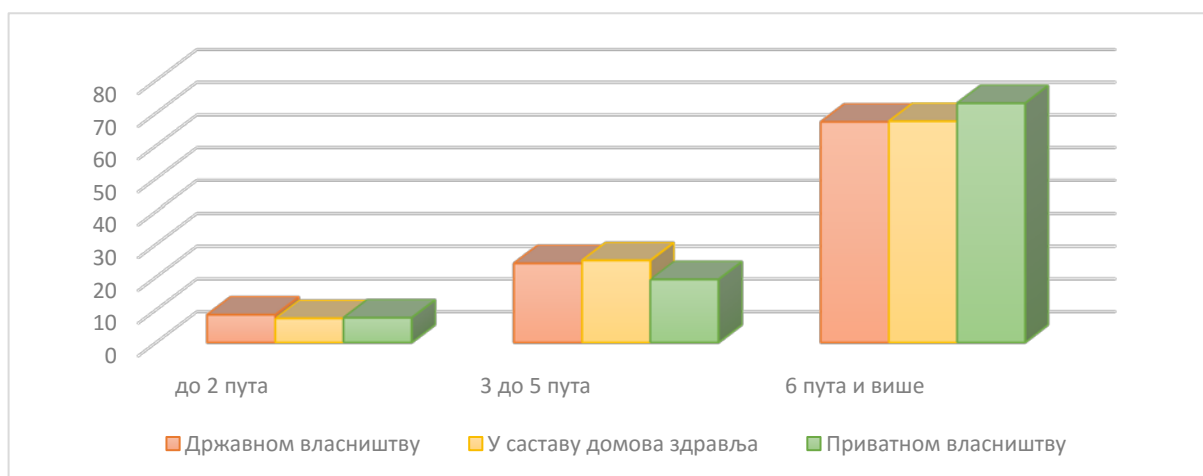
**Табела 5.** Дистрибуција одговора корисника апотека према самопроцени материјалног стања, у процентима, Србија, 2015.

	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар
Државном власништву	5,2	14,5	45,0	28,9	6,3

У саставу домова здравља	4,9	13,0	46,4	30,3	5,4
Приватном власништву	3,5	14,0	44,7	30,4	7,5

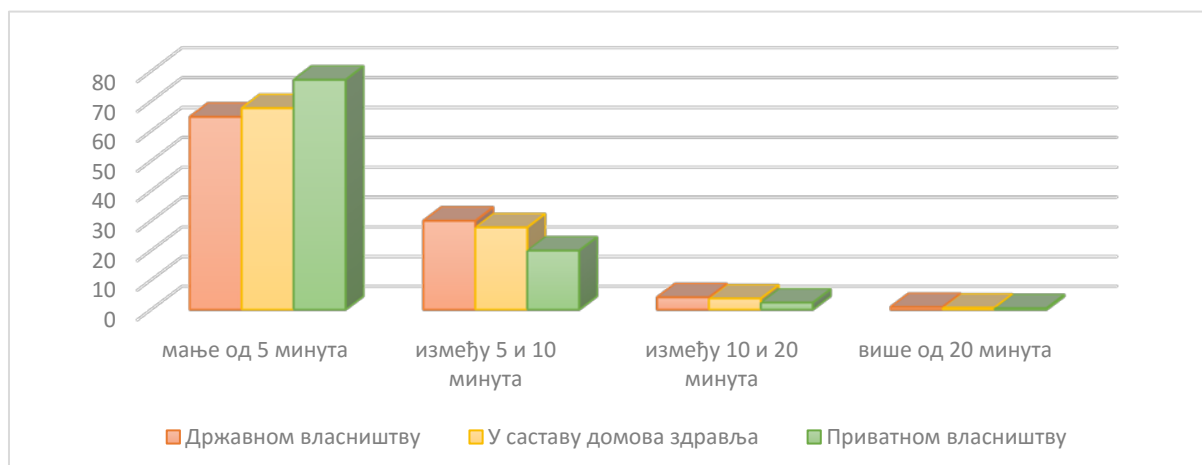
Више од две трећине корисника је посетило апотеку 6 и више пута у протеклих дванаест месеци (70,4%), што је за 1,2% више у односу на 2014. годину. Дистрибуција одговора корисника према броју посета апотеке протеклих дванаест месеци је приказана у графикону 1.

**Графикон 1.** Дистрибуција одговора корисника апотека према броју посета апотеке у последњих 12 месеци, у процентима, Србија, 2015.



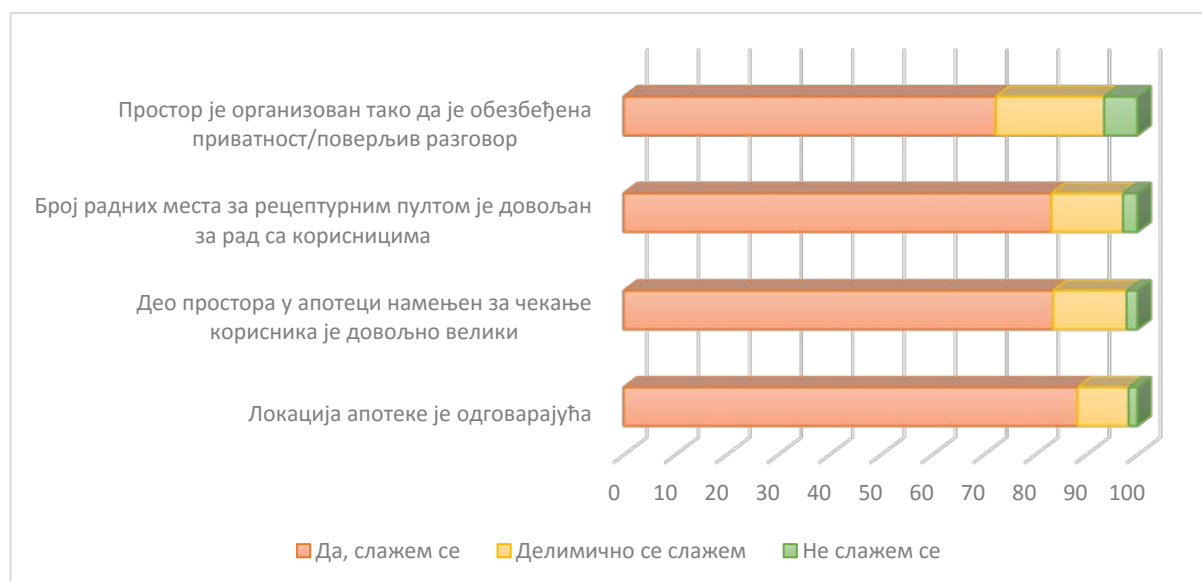
Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (71,7%). Процент корисника апотеке који чека мање до 5 минута у реду се константно повећава од 2013. године (у 2013. години је износио 68,2%, у 2014. години 70,7% и у 2015. години 71,7%). Корисници апотека у државном власништву су исказали да најдуже чекају у реду, 0,9% њих чека дуже од 20 минута (графикон 2).

**Графикон 2.** Дистрибуција одговора корисника апотека према дужини чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт, у процентима, Србија, 2015.



Мало више од две трећине корисника (72,4%) се слаже са тврдњом да је простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената. Од укупног броја корисника 83,5% сматра да је део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине, а 83,2% да у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пацијентима. Локација апотеке не одговара малом броју корисника (1,7%) (графикон 3). У односу на претходну годину резултати за испитиване карактеристике апотеке су идентични или готово идентични.

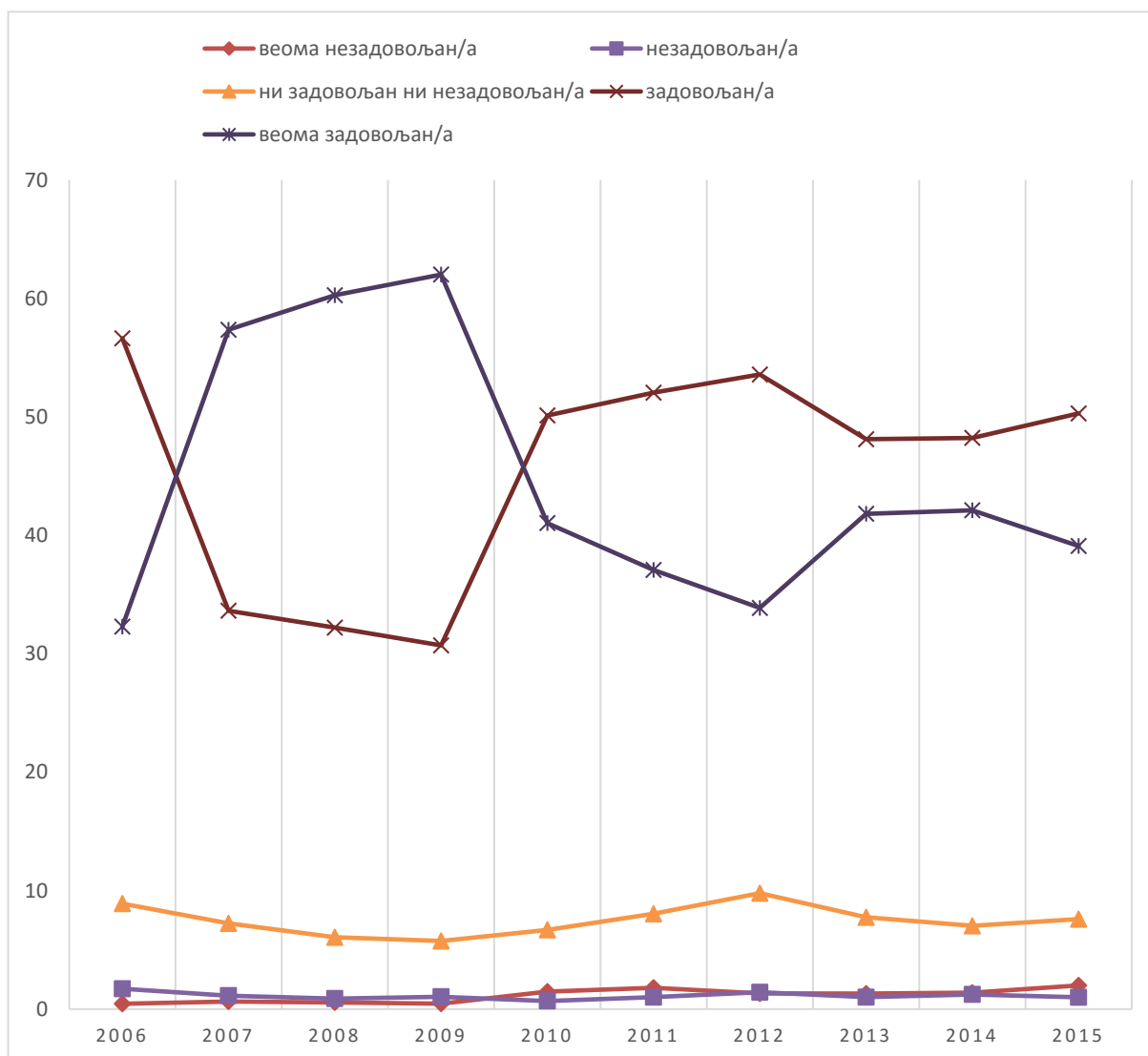
**Графикон 3.** Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке, у процентима, Србија, 2015.





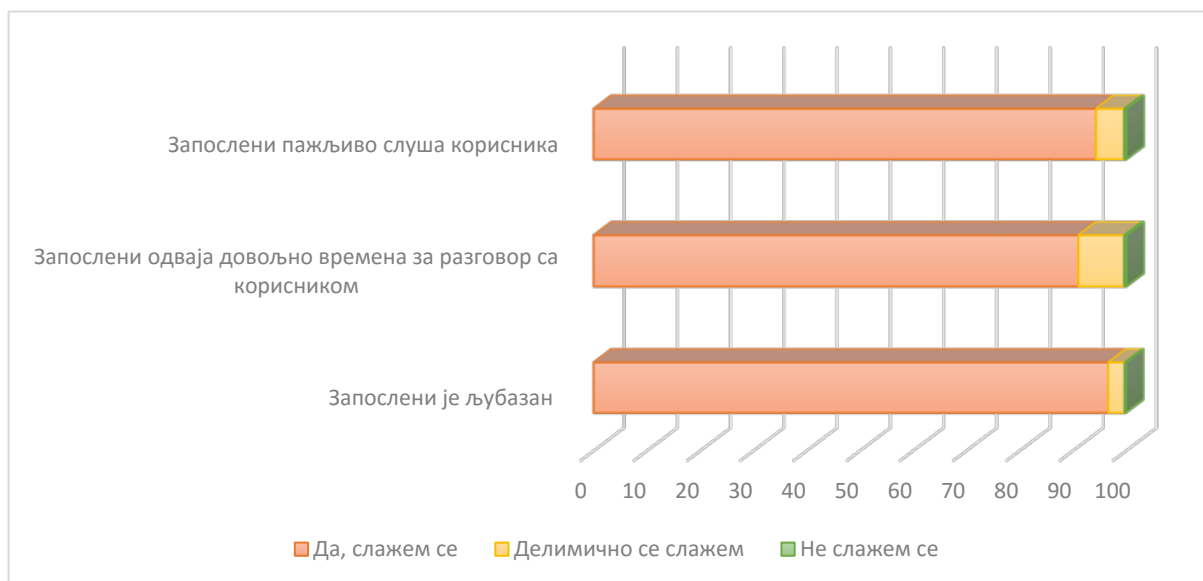
Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке је 4,36 и благо је порасла у односу на прошлу годину (за 0,03). Као и претходне године, најзадовољнији су били корисници апотека у приватном власништву (просечна оцена 4,52), а најнезадовољнији корисници апотека у саставу домова здравља (3,93). Удео корисника апотека у саставу домова здравља који су били незадовољни и веома незадовољни снабдевношћу апотеке је порастао у односу на прошлу годину (за 1,5%), док се у апотекама у приватном власништву смањио за 0,5%. У графикону 4 је приказана дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снабдевености апотека у периоду од 2006. до 2015. године и уочава се да је ове године највећи проценат веома незадовољних.

**Графикон 4.** Дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снабдевености апотека, у процентима, Србија, 2006–2015.



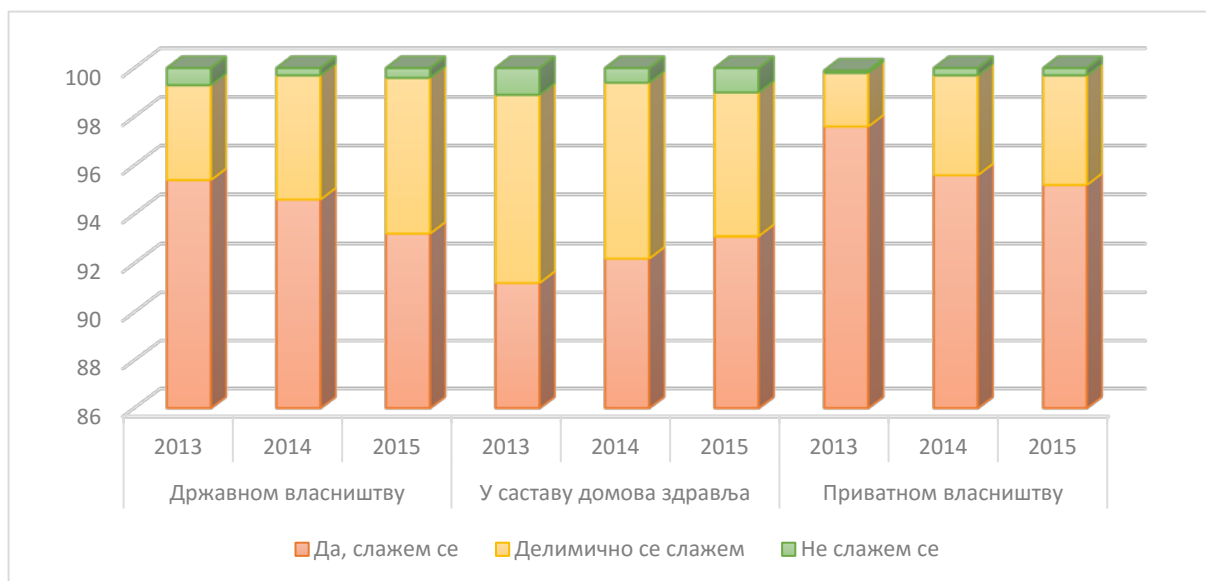
Резултати су као и прошле године показали да се више од деведесет процената корисника слагало са изјавама које су се односиле на карактеристике запослених у апотеци. Мали удео корисника, 0,4% сматра да их запослени не слуша пажљиво, 0,4% да запослени не одваја довољно времена за разговор са њима и 0,2% да запослени није љубазан у комуникацији са њима (графикон 5).

**Графикон 5.** Дистрибуција одговора корисника апотека, њихово мишљење о одређеним карактеристикама запослених у апотеци, у процентима, Србија, 2015.



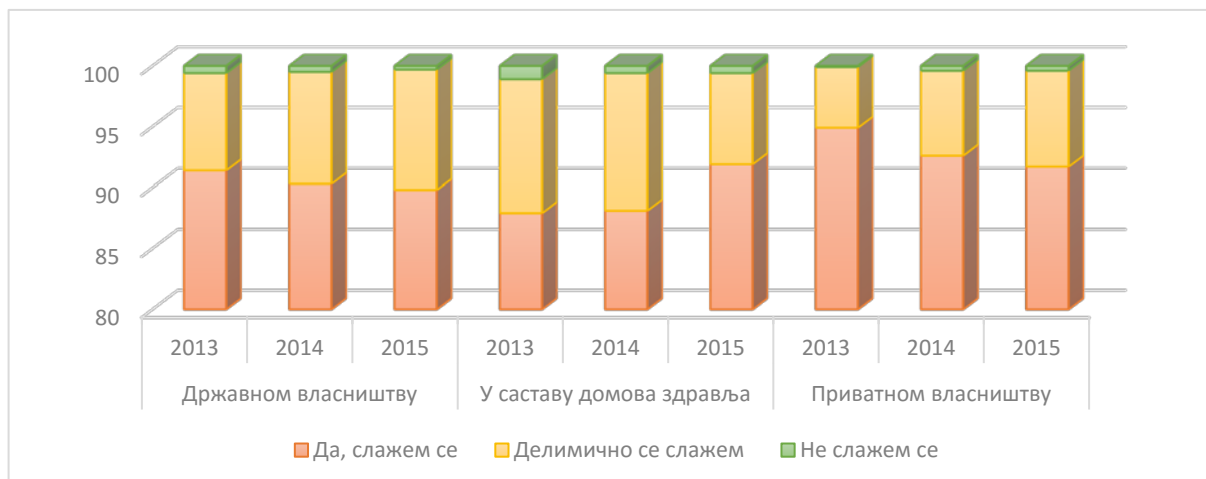
Процент корисника који се слаже са изјавом да их *фармацеут пажљиво слуша* се константно смањује у претходне две године у апотекама у државном власништву и апотекама у приватном власништву, а на супрот томе се повећава у апотекама у саставу домова здравља (графикон 6).

**Графикон 6.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их запослени пажљиво слуша, у процентима, Србија, 2013–2015.



У апотекама у државном власништву, као и у апотекама у приватном власништву се од 2013. године константно смањује проценат корисника који се слаже са изјавом да *запослени има довољно времена за разговор*, док се насупрот томе константно повећава удео корисника у апотекама у саставу дома здравља који је сагласан са овом изјавом (графикон 7).

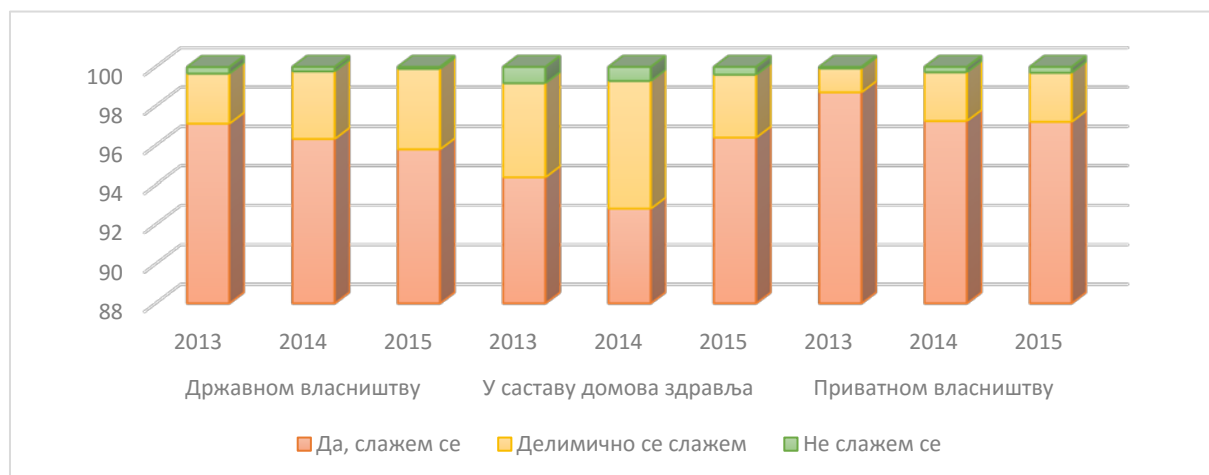
**Графикон 7.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да запослени одваја довољно времена за разговор са њима, у процентима, Србија, 2013–2015.



Процент корисника који се слаже са изјавом да је *запослени љубазан* се константно смањује у апотекама у државном власништву, као и у апотекама у приватном

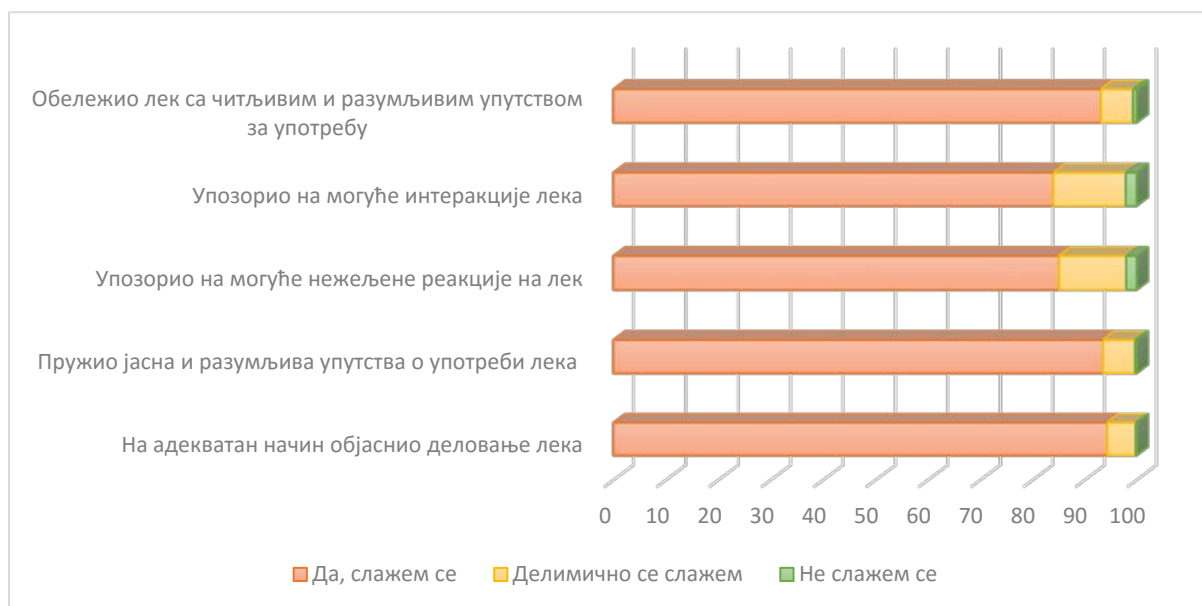
власништву, међутим код корисника апотека у саставу домова здравља овај проценат је већи у односу на претходне две године (графикон 8).

**Графикон 8.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени љубазан, у процентима, Србија, 2013–2015.



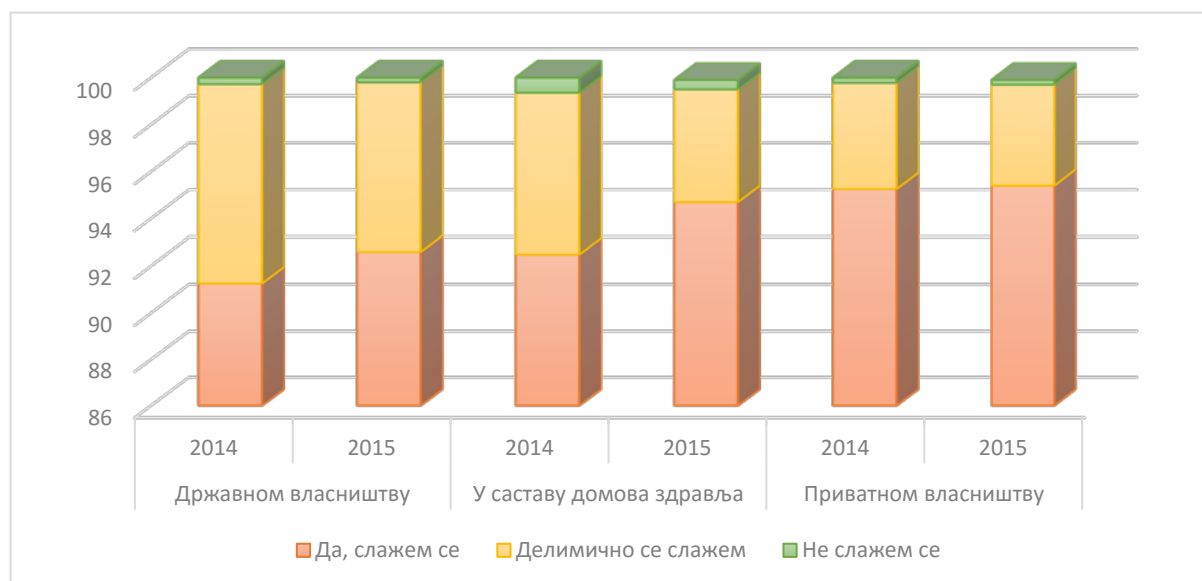
Корисници су исказали и слагање са различитим елементима процеса услуге издавања лекова на рецепт. Елементи процеса услуге са којима се сложио најмањи проценат корисника су исти као и прошле године и то: запослени у апотеци их је упозорио на могуће нежељене реакције на лек (85,0%), и упозорио их је на интеракције са другим лековима или храном (83,9%). Преко деведесет процената корисника се, као и прошле године, сложило са осталим елементима процеса услуге који се односе на деловање и употребу лекова: запослени им је на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају (94,3%); пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају (93,5%); и обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу (93,1%) (графикон 9). Када се посматрају различити елементи процеса услуге у претходне три године, уочава се да се у посматраном периоду највећи проценат корисника сложио са изјавом да им је запослени пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају, као и да је удео корисника који је сагласан са овом изјавом у константном порасту.

**Графикон 9.** Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама услуге пружене у апотеци при издавању лекова на рецепт, у процентима, Србија, 2015.



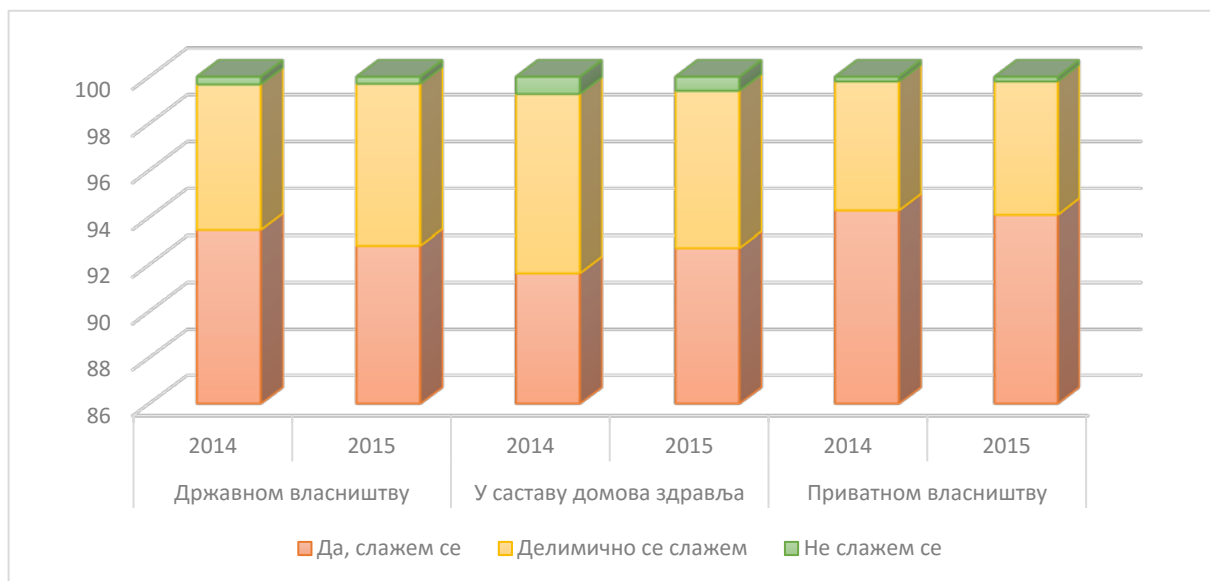
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) се у односу на 2014. годину повећао удео корисника који се слаже са изјавом да им је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају (графикон 10).

**Графикон 10.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају, у процентима, Србија, 2014–2015.



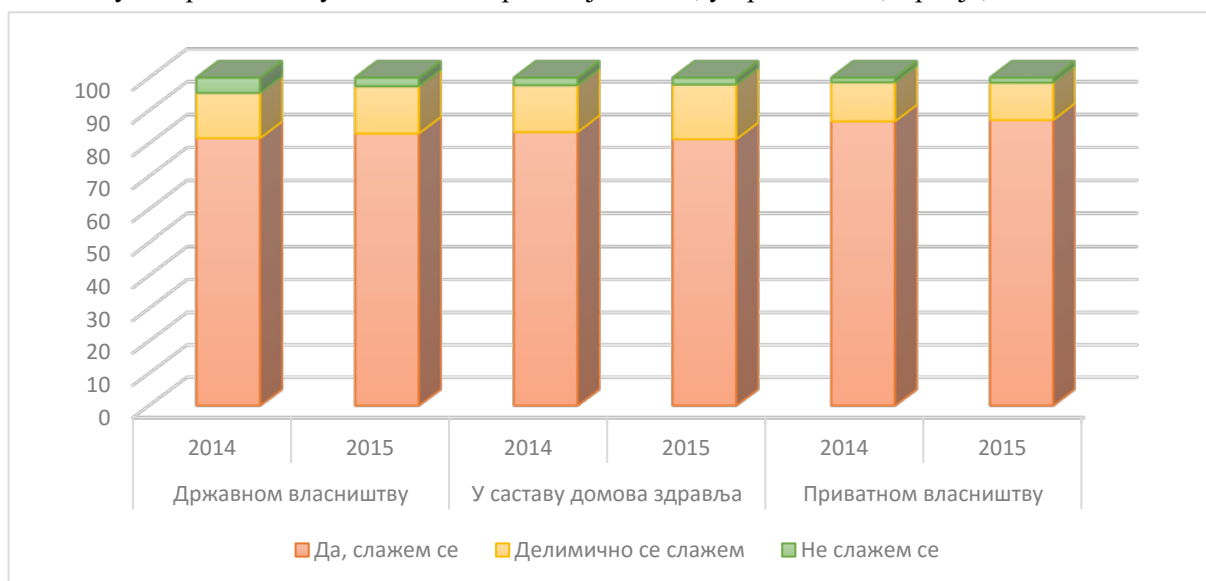
Удео корисника који сматра да им је запослени у апотеци пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају се у односу на претходну годину повећао међу корисницима апотека у саставу домова здравља, а смањио међу корисницима апотека другог типа (графикон 11).

**Графикон 11.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да им је запослени у апотеци пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају, у процентима, Србија, 2014–2015.



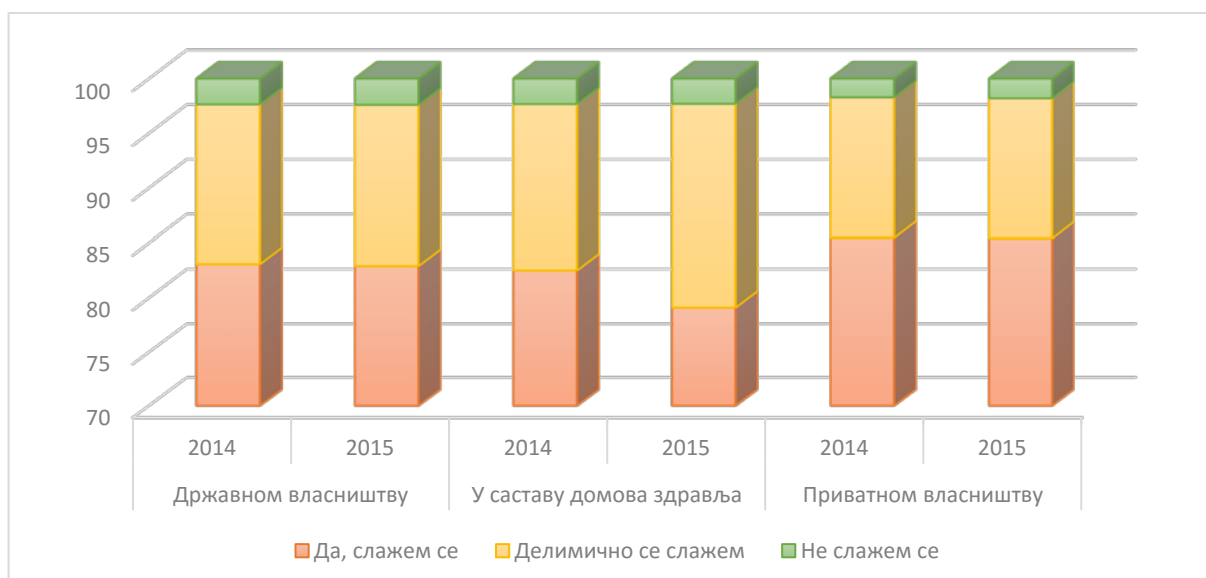
Удео корисника који се слаже са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на могуће нежељене реакције на лек се у односу на 2014. годину повећао у апотекама у државном власништву као и у апотекама у приватном власништву, а смањио у апотекама у саставу домова здравља (графикон 12).

**Графикон 12.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на могуће нежељене реакције на лек, у процентима, Србија, 2014–2015.



Процент корисника који се слаже са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на интеракције са другим лековима или храном се смањио у свим апотекама у односу на претходну годину (графикон 13).

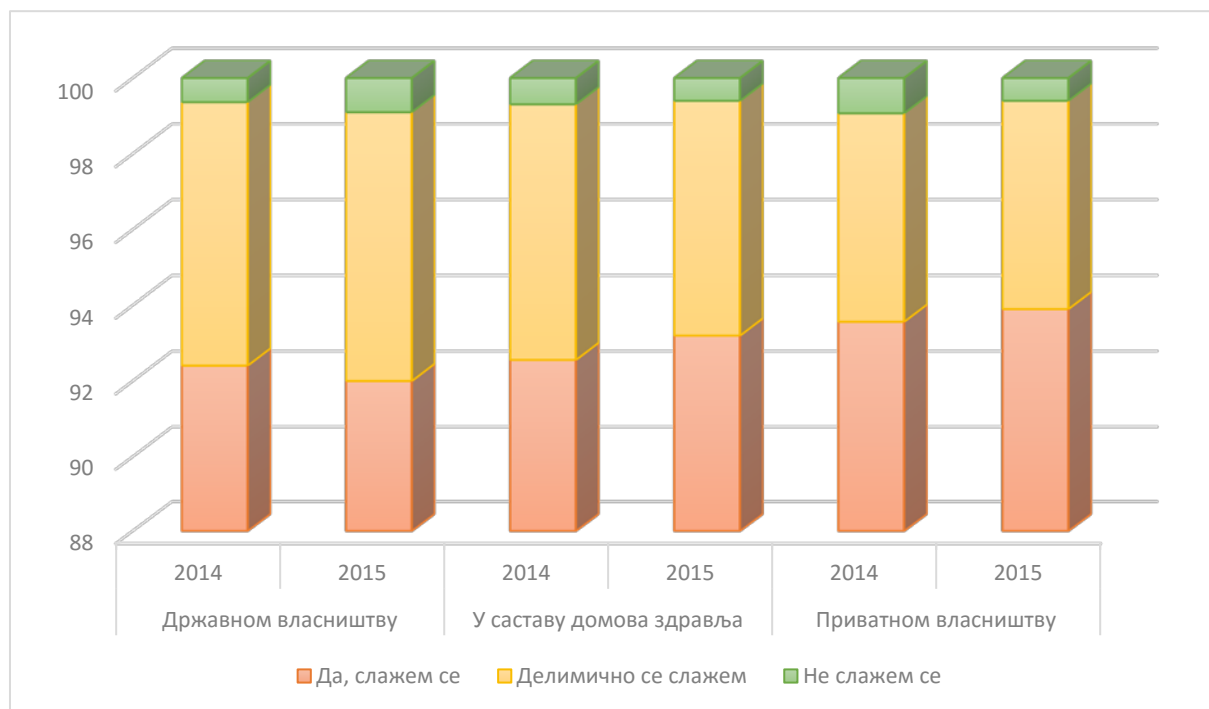
**Графикон 13.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на интеракције са другим лековима или храном, у процентима, Србија, 2014–2015.



Удео корисника апотеке који је сагласан са изјавом да је запослени у апотеци обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу се смањио у апотекама

у државном власништву, а повећао у апотекама у саставу домова здравља и у приватном власништву (графикон 14).

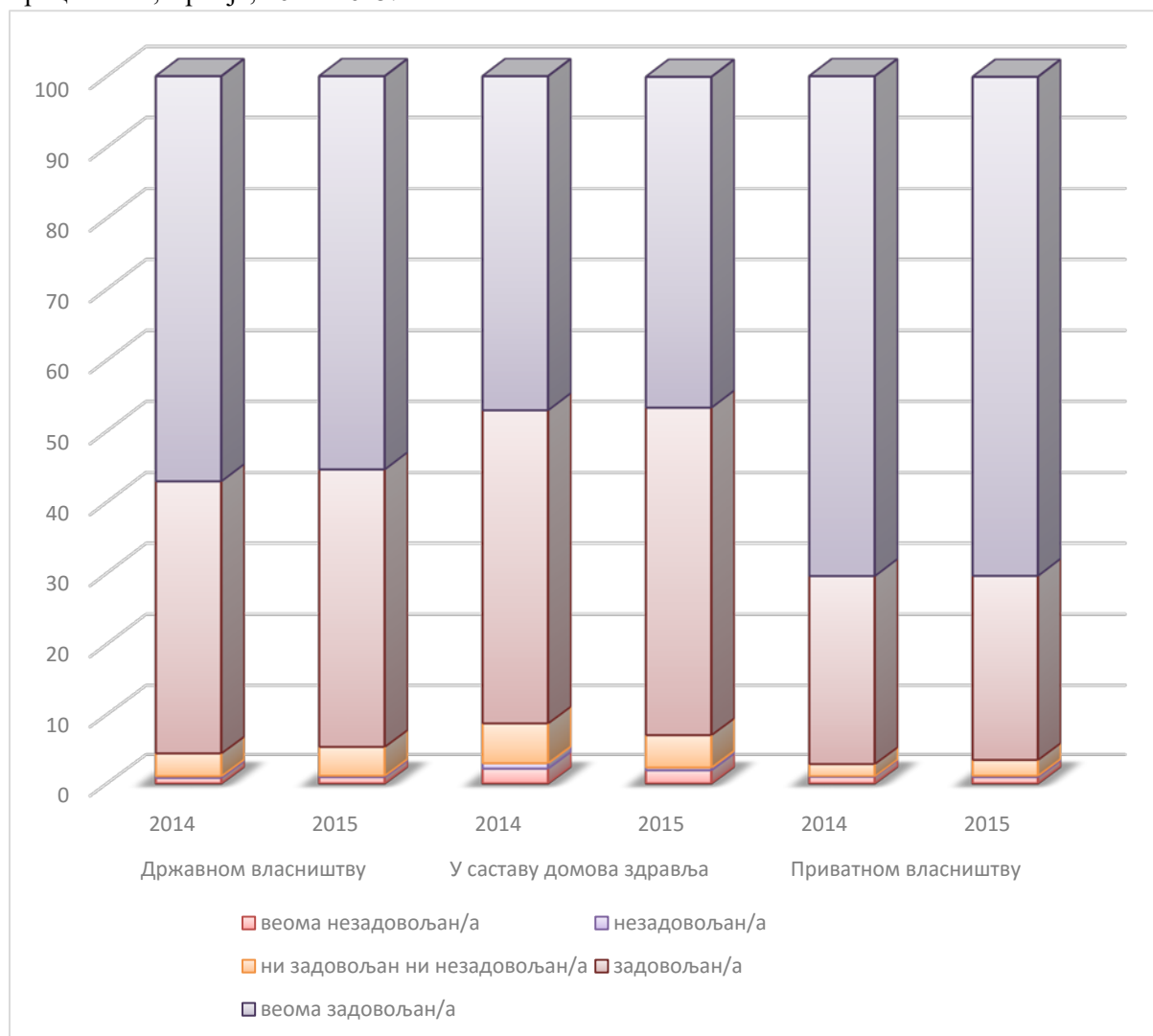
**Графикон 14.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени у апотеци обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу, у процентима, Србија, 2014–2015.



Просечна оцена општег задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци износила је 4,56 и готово је идентична прошлостишњој оцени (повећала се за 0,01). Као и претходне године највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама у приватном власништву (70,3%), а веома незадовољних корисника у апотекама у саставу домова здравља (1,9%) (графикон 15).



**Графикон 15.** Дистрибуција одговора корисника апотека према општем задовољству, у процентима, Србија, 2014–2015.



## ЗАКЉУЧАК

Исказан је висок степен општег задовољства услугом пруженом у апотеци од стране корисника апотеке. Као и у претходне две године најзадовољнији су корисници апотека у приватном власништву, а најмање задовољни корисници апотека у саставу домова здравља.

Резултати испитивања задовољства корисника треба да послуже и особама које су одговорне за организацију у оквиру апотека како би се унапредио квалитет услуга и идентификовале области и приоритети за унапређење. Сви запослени у апотекама треба стално да имају на уму да је задовољан корисник и лојалан.

Константан пораст незадовољства код корисника апотека у државном власништву и апотека у саставу домова здравља по питању снабдевености ових апотека је директна последица проблема у спровођењу јавних набавки за лекове. Како би ове здравствене установе наставиле да успешно послују и да својим корисницима обезбеђују неопходне лекове, потребно је у што скоријем року наћи ефикасно решење за наведене проблеме.

Препорука је увођење резултата испитивања задовољства корисника у апотекама у оцену квалитета услуга, те да се убудуће акценат стави на исходе услуга фармацеутске здравствене заштите, што би значајно унапредило квалитет услуге, као и здравље корисника.

## **ЛИТЕРАТУРА**

1. MacKeigan LD, Larson LN. Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services. *Medical Care*. 1989;522-36.
2. Hasan S, Sulieman H, Stewart K, Chapman CB, Hasan MY, Kong DC. Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. 2013;9(6):841-50.
3. Horvat N, Kos M. Development and initial validation of a patient satisfaction with pharmacy performance questionnaire (PSPP-Q). *Evaluation & the health professions*. 2010;33(2):197-215.

## ПРИЛОГ

### Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2015.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА  
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
„Др Милан Јовановић Батут“



#### 1. Пол:

Мушки	42,7
Женски	57,3

#### 2. Просечне године старости: 48,94±15,95

#### 3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	1,9
Основна школа	12,5
Средња школа	53,6
Виша и висока школа	32,0

#### 4. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош	4,3
Лош	14,1
Осредњи	45,0
Добар	29,8
Веома добар	6,8

**5. Колико сте пута посетили апотеку у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?**

До 2 пута	7,9
3 до 5 пута	21,7
6 пута и више	70,4

**6. Када посетите апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт, колико дуго обично чекате у реду?**

Не чекам дуже од 5 минута	71,7
Чекам између 5 и 10 минута	24,5
Чекам између 10 и 20 минута	3,2
Чекам преко 20 минута	0,7

**7. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову апотеку?**

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Локација апотеке ми одговара	88,3	10,0	1,7
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	83,5	14,4	2,2
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима	83,2	14,0	2,8
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	72,4	21,1	6,5

**8. Како оцењујете снабдевеност апотеке?**

Веома незадовољан/а	1,4
Незадовољан/а	0,9
Ни задовољан ни незадовољан/а	6,3
Задовољан/а	43,4
Веома задовољан/а	48,1

**9. Запослени/а у апотеци који ми је пружио услугу је:**

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Био/ла љубазан/а у комуникацији са мном	96,6	3,1	0,2
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	91,0	8,6	0,4
в) Пажљиво ме слушао/ла	94,3	5,3	0,4

**10. Уколико Вам је у апотеци издат одн. продат лек на основу рецепта лекара, молимо да одговорите на следећа питања**

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) На адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	94,3	5,5	0,3
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	93,5	6,2	0,3
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	85,0	13,0	2,0
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	83,9	14,0	2,1
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	93,1	6,2	0,7

**11. Узимајући све у обзир, колико сте задовољни услугом пруженом у овој апотеци**

Веома незадовољан/а	1,0
Незадовољан/а	0,2
Ни задовољан ни незадовољан/а	3,2
Задовољан/а	32,9
Веома задовољан/а	62,7